Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

Juin 2010

Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation institué par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (*Loi sur la CSFO*).

En vertu de l'article 11 de la *Loi sur la CSFO*, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) doit remettre au ministre des Finances et faire publier dans la Gazette de l'Ontario, au plus tard le 30 juin de chaque année, une déclaration énonçant les priorités que la Commission se propose de suivre.

Le présent document constitue le treizième énoncé des priorités de la CSFO. Cet énoncé s'inscrit dans le cadre d'un processus triennal de planification stratégique qui permet à la CSFO d'élaborer des stratégies judicieuses pour s'adapter aux conditions changeantes du marché du travail et de la conjoncture économique. Organisme relevant du ministère des Finances, la CSFO met au point ses priorités stratégiques dans le cadre de la planification gouvernementale générale, en tenant compte des grandes priorités du gouvernement.

Afin de remplir son mandat, la CSFO a adopté une culture de partenariat et de dialogue avec le ministère des Finances, les consommateurs, les bénéficiaires des régimes de retraite et les autres intervenants. La CSFO interagit avec ces intervenants et les tient au courant aussi souvent que nécessaire pendant l'année, par le biais de consultations formelles et d'autres modes de communication. Ces solides relations de travail permettent à la CSFO d'adapter ses activités aux besoins des intervenants et de les peaufiner.

Le présent énoncé des priorités décrit les objectifs stratégiques de la CSFO pour l'exercice 2010-2011 et fait état des récents progrès accomplis dans le cadre des projets importants. Il contient un résumé des facteurs environnementaux qui ont été pris en compte pour établir l'orientation de ces initiatives et un rapport énumérant les réalisations de la CSFO au cours de l'exercice précédent.

Un grand nombre des projets entrepris par la CSFO sont complexes, dans la mesure où ils nécessitent la participation de nombreux intervenants et sont menés en collaboration avec le gouvernement fédéral et d'autres ressorts provinciaux. Par conséquent, certaines de ces initiatives s'échelonnent sur plusieurs années et le travail se poursuit de façon continue, d'une année à l'autre.

Profil de la CSFO

La CSFO se compose de la Commission, constituée de cinq personnes, du surintendant des services financiers et de son personnel. La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions* et caisses populaires, les maisons de courtage et administrateurs d'hypothèques, ainsi que les coopératives en Ontario.

La CSFO a de longue date des rapports efficaces avec le ministère des Finances, le ministère chargé de superviser ses activités. La CSFO collabore également avec le ministère à la mise en oeuvre des modifications aux lois et règlements que le ministère et le gouvernement ont choisies comme priorités. La Commission peut faire des recommandations au ministre sur les questions touchant les secteurs réglementés.

En date du 31 mars 2010, la CFSO avait délivré un permis aux sociétés et particuliers suivants, ou les avait inscrits :

365 compagnies d'assurance
8 300 régimes de retraite
186 *credit unions* et caisses populaires
56 sociétés de prêt et de fiducie
1 346 maisons de courtage
2 812 courtiers en hypothèques
8 342 agents en hypothèques
83 administrateurs d'hypothèques
1 630 coopératives
43 224 agents d'assurance
4 275 agences d'assurance constituées en personne morale
1 510 experts d'assurance

Notre mandat

Fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés.

Notre vision

Être une autorité de réglementation moderne et équitable qui travaille avec les intervenants pour soutenir un solide secteur des services financiers.

Nos valeurs

Tout organisme est l'expression des valeurs communes de ses membres. La CSFO s'est engagée à l'égard des valeurs énoncées ci-après.

Professionnalisme	Dans l'exercice de nos fonctions, nous nous efforçons d'atteindre les normes de conduite, de compétences et d'intégrité les plus élevées.
Impartialité	Nous nous efforçons de traiter nos intervenants de façon équitable et nous faisons preuve d'impartialité dans notre milieu de travail.
Équité	Nous nous efforçons de soupeser équitablement les intérêts du public, y compris des consommateurs et des intervenants.
Responsabilisation	Nous veillons au respect des politiques et des objectifs du gouvernement provincial.
Excellence	Nous agissons du mieux que nous pouvons dans tout ce que nous faisons.
Respect	Nous apprécions et traitons chaque personne avec respect et dignité dans toutes nos activités.
Travail d'équipe	Nous collaborons dans un esprit d'équipe en vue de servir les consommateurs, le gouvernement et nos intervenants.

Outre de suivre les valeurs de la Commission, les employés de la CSFO adhèrent aux valeurs fondamentales de la fonction publique de l'Ontario, comme la collaboration, la créativité, la diversité, l'efficience, l'écoute et la confiance.

Environnement actuel et approche

L'un des principaux rôles de la CSFO est de faire des recommandations au ministre des Finances sur la réglementation des services financiers, afin de maintenir le système au diapason des nouvelles réalités de la conjoncture. En vue de remplir ce mandat et d'établir des priorités organisationnelles efficaces, la CSFO prend en considération les facteurs externes qui influent sur le secteur des services financiers. Pour décider de l'orientation des initiatives contenues dans le présent énoncé des priorités, les facteurs suivants ont été pris en compte.

Conditions économiques incertaines

À l'instar de nombreux autres pays et territoires du monde, l'Ontario continue de traverser une période économique difficile. La crise financière et économique qui a émergé à l'automne 2008 a fait ressortir l'interdépendance croissante des divers secteurs financiers. La crise s'est accompagnée de vastes pressions économiques qui ont un effet négatif sur divers secteurs de l'industrie des services financiers, notamment l'assurance, les régimes de retraite et les institutions de prêt.

Alors que l'économie ontarienne continue d'être confrontée à une conjoncture économique mondiale de plus en plus difficile et incertaine, les marchés financiers ont commencé à se stabiliser et les marchés boursiers et immobiliers à s'améliorer. La confiance des consommateurs se renforce et les ventes des produits des services financiers sont en pleine reprise. Les récents chiffres de l'activité économique aux É.-U. et au Canada révèlent une amélioration, mais l'économie mondiale demeure vulnérable à un certain nombre de risques qui pourraient nuire à la croissance future.

La nature cyclique des marchés financiers, alliée à l'imprévisibilité découlant de la conjoncture, fait qu'il est particulièrement difficile de prévoir les changements dans les secteurs réglementés. Il est donc essentiel que la CSFO, à titre d'autorité de réglementation, demeure vigilante et souple pour réagir à l'évolution des conditions économiques. La CSFO met l'accent sur les pratiques du secteur et la réglementation prudente du secteur des régimes de retraite, tout en protégeant les consommateurs dans le marché. L'augmentation du nombre de plaintes reçues, l'augmentation de la demande de services de médiation et les changements soudains de produits financiers sont des indicateurs importants. Ils servent de mécanismes d'évaluation des risques du marché, en prédisant les problèmes potentiels qui pourraient surgir.

Approche réglementaire ciblée

Le gouvernement de l'Ontario met en œuvre des réformes dans les secteurs de l'assurance-automobile et des régimes de retraite. Il a mis en place une législation et des règlements modernes qui favorisent la compétitivité et améliorent la protection des consommateurs dans les secteurs des *credit unions* et du courtage d'hypothèques. Afin de soutenir ces priorités du gouvernement, la CSFO a choisi comme domaines

prioritaires la réforme de l'assurance-automobile, la conformité des agents en hypothèques aux lois et les services de réglementation des régimes de retraite. Le travail dans ces domaines sera effectué en parallèle avec les activités de base de la CSFO dans les secteurs réglementés.

En novembre 2009, le gouvernement de l'Ontario a annoncé une série de réformes dans le domaine de l'assurance-automobile en Ontario. Ces réformes se fondent sur les recommandations formulées dans le rapport d'examen quinquennal sur l'assurance-automobile du surintendant, ainsi que sur les commentaires reçus de dizaines de représentants des secteurs de l'assurance, des soins de santé, des services juridiques, de la protection des consommateurs et de groupes d'intervenants.

Les réformes, qui entreront en vigueur le 1er septembre 2010, rationaliseront les processus suivis par les assureurs et les fournisseurs de soins de santé, créeront un système d'assurance-automobile moins complexe et protégeront les consommateurs tout en leur donnant davantage d'options d'assurance qui répondent mieux à leurs besoins et à leurs budgets. La CSFO travaille en étroite collaboration avec les intervenants de l'industrie et le ministère des Finances pour informer les conducteurs des nouveaux choix qui s'offrent à eux lorsqu'ils achètent ou renouvellent des polices d'assurance-automobile.

Par ailleurs, l'Ontario propose de renforcer et de moderniser le système des régimes de retraite d'employeurs pour qu'ils s'adaptent aux changements économiques tout en tenant compte du besoin de sécurité des prestations. Se fondant sur les recommandations de la Commission ontarienne d'experts en régimes de retraite, le gouvernement a présenté la *Loi de 2009 modifiant la Loi sur les régimes de retraite*. La CSFO a relevé un certain nombre de possibilités d'améliorer ses services de réglementation des régimes de retraite pour soutenir les réformes pressenties par le gouvernement dans ce secteur. Ces possibilités sont décrites dans la section du présent document consacrée aux initiatives. L'objectif de ces initiatives est de faire de la CSFO une autorité de réglementation plus efficace et efficiente, et d'élaborer des cadres de travail plus larges pour communiquer avec les intervenants du secteur des régimes de retraite et recueillir leurs commentaires.

La CSFO continue de soutenir le régime réglementaire instauré après l'adoption de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et ses règlements. Outre ses efforts soutenus en vue de faire connaître aux intervenants du secteur du courtage d'hypothèques et aux consommateurs les dispositions de la loi, la CSFO surveille de près la conformité à la loi et à ses règlements. L'imposition de pénalités administratives est une nouvelle mesure prévue par la nouvelle loi et la CSFO continue d'intensifier ses efforts à cet égard.

L'Ontario poursuit ses activités de modernisation du secteur des entreprises et du secteur des services financiers afin de maintenir des conditions de réglementation adaptées aux normes du marché mondial et aux besoins des entreprises. Un cadre de réglementation à l'écoute des besoins et moderne protège les consommateurs et les

investisseurs tout en renforçant la compétitivité et la solidité du marché. L'accent mis par la CSFO sur l'assurance-automobile, les régimes de retraite et le courtage d'hypothèques est le reflet des priorités actuelles du gouvernement concernant la réglementation de ces secteurs.

Partenariat et service de qualité

La CSFO s'est engagée à travailler sans relâche à la prestation d'un service de qualité à tous ses clients, intervenants et consommateurs. La CSFO est aussi déterminée à se conformer au règlement obligatoire sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle qui a été promulgué en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Dans ce cadre, la CSFO agit auprès du public et son personnel, d'une manière qui respecte l'indépendance, la dignité, l'intégration et l'égalité des personnes handicapées.

La CSFO continue de passer en revue la prestation de ses services et de l'améliorer pour assurer un accès égal aux intervenants et au public.

Pour atteindre efficacement ses objectifs de réglementation, il est essentiel que la CSFO entretienne de solides relations de travail avec les intervenants. Maintenir des lignes de communication ouvertes permet à la CSFO de bien comprendre les intervenants dans les secteurs qu'elle réglemente et les défis auxquels ils sont confrontés. Elle est ainsi mieux à même de s'adapter aux besoins du secteur, tout en veillant à protéger les intérêts du public, à renforcer la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés et à favoriser la solidité du marché des services financiers, comme son mandat le lui impose.

À cette fin, la CSFO s'efforce de communiquer avec les intervenants en participant à des événements de l'industrie et en organisant des rencontres en tête-à-tête. L'exercice dernier, ces relations se sont resserrées grâce à la coopération entre la CSFO et les intervenants en vue de relever les défis posés par la crise financière et économique mondiale. Favorable à l'harmonisation des solutions de réglementation, la CSFO participe activement à plusieurs organismes de réglementation nationaux.

En tant qu'autorité de réglementation moderne, la CSFO mène ses activités avec l'industrie par voie électronique et offre un vaste éventail d'information aux consommateurs en ligne. La technologie continue de jouer un rôle important dans la prestation de services de haute qualité aux intervenants et au public. Conformément à l'engagement de la CSFO de fournir des services modernes, efficaces et rationalisés, d'autres améliorations devraient être apportées au site Web de la Commission et aux systèmes de délivrance des permis, de dépôt des tarifs et d'inscription en ligne.

Priorités stratégiques de la CSFO

Dans l'atteinte de ses objectifs, la CSFO est guidée par des priorités stratégiques bien définies. Ces priorités se fondent sur les responsabilités fondamentales de la CSFO d'application des lois et règlements régissant les activités des secteurs réglementés.

Les priorités sont les suivantes :

- Conduire les activités de la CSFO conformément à des principes fondés sur le risque;
- Améliorer continuellement la prestation des services;
- Favoriser une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation.

La CSFO estime que ces priorités stratégiques et les initiatives connexes décrites ci-après seront bénéfiques pour les consommateurs, les bénéficiaires des régimes de retraite et les intervenants de l'industrie.

La CSFO reconnaît que de nombreux fournisseurs de services financiers ont dû rationaliser leurs activités et réduire leurs dépenses. Elle est guidée par des principes de financement qui visent à optimiser l'utilisation des ressources pour les intervenants et à veiller à la prestation de services efficients et de qualité. Conformément aux principes de financement de la CSFO, nous avons adopté les mesures de réduction des dépenses du gouvernement provincial.

Priorités stratégiques de la CSFO et activités qui s'y rattachent

La présente section énonce les priorités stratégiques de la CSFO et les activités qui s'y rattachent. Les activités dans ces domaines seront menées parallèlement aux responsabilités de base de la CSFO dans les secteurs réglementés.

➢ **Soutenir la réforme de l'assurance-automobile**

La CSFO se livre aux activités suivantes à l'appui de l'engagement du gouvernement envers la réforme de l'assurance-automobile en Ontario. Ces initiatives entrent dans le cadre des priorités stratégiques de la Commission lui dictant de mener ses activités en conformité avec les principes axés sur les risques et d'améliorer continuellement la prestation de ses services.

- Mettre en œuvre la série de réformes de l'assurance-automobile annoncée par le gouvernement de l'Ontario afin d'offrir aux consommateurs davantage de choix, de créer un système d'assurance-automobile moins complexe et d'assurer que l'assurance-automobile en Ontario demeure abordable et disponible pour les consommateurs. Surveiller de près les réformes après la mise en œuvre, en particulier l'efficacité du plafond applicable aux blessures mineures et formuler des recommandations au ministre en vue de maintenir la stabilité des taux.

- Travailler avec le ministère des Finances et le secteur des assurances pour veiller à ce que les choix offerts aux conducteurs après la mise en œuvre des réformes gouvernementales de l'assurance-automobile soient bien compris.

- Collaborer avec l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) pour confirmer les exigences en matière de données aux fins de la surveillance du marché, de l'analyse des tarifs et des estimations de l'impact des changements de politiques sur les produits d'assurance-automobile.

- Examiner les dispositions sur les gains pour l'assurance-automobile afin d'assurer que les taux de l'assurance-automobile en Ontario sont justes.

- Utiliser les conclusions publiées en 2008 par la Neck Pain Task Force de l'Organisation mondiale de la santé afin d'élargir les directives relatives aux lésions mineures en vue d'offrir un continuum de soins plus complet aux personnes blessées dans des accidents de véhicules automobiles.

- Mener une étude des déclarations de sinistre fermées dans le secteur de l'assurance-automobile afin de comprendre les facteurs qui ont contribué aux changements de coûts et de créer un cadre moderne pour la projection de l'impact de la conception des produits d'assurance-automobile et des réformes du système.

- Nommer un groupe d'experts qui sera chargé de recommander des changements à la définition de « déficience invalidante » dans l'Annexe sur les indemnités d'accident légales et d'élaborer des normes minimales énonçant les exigences de formation et d'expérience pour les évaluateurs d'une déficience invalidante.

- Examiner tous les formulaires de déclaration de sinistre en cas d'accident d'automobile dans l'objectif de les simplifier pour les assurés, les compagnies d'assurance et les fournisseurs de soins de santé, d'accélérer le processus de demande de prestations et de réduire les coûts des transactions.

- En conjonction avec les fournisseurs de soins de santé et l'industrie de l'assurance, élaborer des normes de prestation à l'échelle de l'industrie pour les examens médicaux effectués par des tiers et les qualifications des évaluateurs.

- Améliorer le processus d'approbation des documents déposés dans le secteur de l'assurance-automobile en améliorant la fonctionnalité et la capacité de rapport du système de gestion des cas existant. I

- Rationaliser la prestation des services et améliorer les systèmes automatisés de règlement des litiges et de gestion des cas.

➢ Améliorer la conformité à la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*

Les activités énumérées ci-dessous sont destinées à améliorer la protection des consommateurs dans l'industrie du courtage d'hypothèques et à renforcer l'observation de la loi et des règlements. Elles sont conformes à la priorité stratégique de la CSFO de mener ses activités en vertu des principes axés sur les risques.

- Examen des besoins en matière de formation continue des agents d'assurance-vie et des agents et courtiers en hypothèques afin d'assurer que les consommateurs sont servis par des intermédiaires compétents.

- Activités de surveillance axée sur les risques, d'examen et d'application de la loi afin de promouvoir la conformité de l'industrie à la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et ses règlements afférents. Exemples d'activités : vérifications de la souscription à l'assurance-responsabilité civile professionnelle par les maisons de courtage, vérifications de la formation et examen de la conformité des administrateurs d'hypothèques et des maisons de courtage aux normes de pratique.

- Modernisation de la technologie informatique afin d'intégrer les systèmes de délivrance des permis et d'évaluation des risques, et d'améliorer les services connexes aux intervenants.

➢ Moderniser et renforcer le système des régimes de retraite de l'Ontario

La CSFO a relevé les possibilités suivantes d'amélioration de ses services de réglementation du secteur des régimes de retraite à l'appui de l'engagement du gouvernement envers la réforme de ce secteur. Ces initiatives sont conformes à la priorité stratégique de la CSFO lui dictant de mener ses activités selon les principes axés sur les risques et d'améliorer constamment la prestation de ses services.

- Élaborer une approche détaillée de la réglementation axée sur les risques des régimes de retraite afin d'optimiser la surveillance et la protection des prestations pour les participants aux régimes de retraite et d'autres bénéficiaires.

- Travailler avec l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) à la préparation de lignes directrices relatives à la « règle de la personne prudente » et son application à l'actif et au passif des régimes de retraite, de sorte que les intervenants disposent d'un moyen de comparer leurs politiques et pratiques aux meilleures pratiques.

- Procurer les services d'administrateurs pour les régimes de retraite d'employeurs insolvables afin d'empêcher les retards dans les nominations d'administrateurs et de protéger les prestations des bénéficiaires.

- Mettre au point et tenir des séances d'information à l'attention des administrateurs des régimes de retraite pour leur présenter les exigences législatives et les encourager à s'y conformer.

- Concevoir et lancer un portail sur les régimes de retraite en ligne qui contiendra de l'information à l'attention des administrateurs et d'autres personnes et acceptera le dépôt en ligne de documents du régime.

- Concevoir une gestion électronique des dossiers pour faciliter le stockage et la récupération des documents électroniques sur les régimes de retraite et améliorer l'accès à l'information pour les intervenants externes et internes.

- Publier un rapport sur les demandes et plaintes, qui résumera les demandes reçues par la CSFO et fera état de la façon dont la CSFO a répondu à ces demandes.

- Examiner la section des régimes de retraite du site Web de la CSFO afin de déterminer comment améliorer le contenu à l'attention des intervenants du secteur des régimes de retraite et présenter l'information sur les régimes de retraite d'une manière plus efficace et efficiente.

➢ Promouvoir une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation

Outre les domaines d'intérêt cernés pour l'exercice, la CSFO continue de travailler à l'élaboration de solutions de réglementation harmonisées en participant au Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), à l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR), au Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), aux Canadian Insurance Services Regulatory Organizations (CISRO), à l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) et aux Canadian Automobile Insurance Rate Regulators (CARR). En 2009, les autorités de réglementation des maisons de courtage de tout le Canada ont décidé de travailler ensemble dans le cadre d'une nouvelle association, le Canadian Mortgage Brokers Regulation Group (CMBRG), en vue d'instituer une réglementation efficace et efficience dans le secteur. La CSFO participe aussi à des rencontres annuelles afin de débattre d'enjeux nationaux liés aux secteurs des coopératives et des caisses populaires et *credit unions*.

La CSFO participe à ces organismes nationaux à titre de membre et dans certains cas, elle dirige des comités et des équipes de projets dont le mandat est d'entreprendre les initiatives suivantes. Des renseignements plus détaillés sur ces organismes figurent sur leurs sites Web respectifs.

Forum conjoint

- Examiner les responsabilités des fabricants, intermédiaires et consommateurs des produits d'investissement pour s'assurer que les consommateurs ont un choix de produits convenables et qu'ils peuvent prendre des décisions éclairées.

- Élaborer des mécanismes permettant un partage d'information plus efficace au sujet des questions et mesures liées à la mise en application de la réglementation dans tous les secteurs et territoires de compétence.

ACOR

- Élaborer des plans de mise en œuvre d'un nouveau projet d'entente visant à établir des règles claires pour l'administration et la réglementation des régimes de retraite à lois d'application multiples.

- Examiner les questions liées à l'application de la règle de la « personne prudente », en tenant compte de l'actif et du passif des régimes de retraite, afin d'améliorer la protection des bénéficiaires de ces régimes.

CCRRA

- Analyser, avec les CISRO, la réglementation des organismes généraux de gestion, des organismes de vente en gros et des experts d'assurance afin d'isoler les risques pour les consommateurs, les lacunes de réglementation et les obstacles législatifs et réglementaires, et prendre les mesures appropriées.

- Examiner les questions et options concernant l'utilisation des modèles d'évaluation du crédit pour la tarification et les autres utilisations que font les assureurs des données provenant des agences d'évaluation du crédit.

CARR

- Finaliser la mise en œuvre des profils de taux harmonisés pour les dépôts de documents des assureurs auprès des organes de réglementation.

➢ Améliorer continuellement la prestation de nos services

- Assurer la conformité à la Directive sur les services de la FPO, à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et au règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle 429/07. La CSFO créera un énoncé d'engagement pour les services à la clientèle et des normes de services communes qu'elle affichera sur son site Web. D'autres activités seront menées en 2010 au sujet des chartes de service et de la LAPHO.

- Perfectionner le système de gestion des cas du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA) pour assurer la prestation efficace des services aux personnes blessées dans des accidents de véhicules automobiles qui réclament une indemnisation par le fonds.

- Travailler avec le ministère des Finances et le secteur des coopératives afin de trouver des possibilités de rationaliser le régime réglementaire régissant les coopératives en Ontario.

- Continuer à travailler avec le ministère des Finances, la Société ontarienne d'assurance-dépôts et les caisses populaires et *credit unions* de l'Ontario afin de les aider pendant la transition vers de nouveaux règlements modernisés pour le secteur.

Rapport sur les initiatives principales de 2009

L'Énoncé des priorités de la CSFO inclut un rapport sur les initiatives principales annoncées dans l'Énoncé de l'exercice précédent et sur leurs avantages escomptés pour les intervenants et le système de réglementation.

La plupart des initiatives de la CSFO sont complexes, s'étendent sur plusieurs années et mettent à contribution plusieurs partenaires, comme les associations de l'industrie, les organismes nationaux d'autorités de réglementation ainsi que les administrations fédérale et provinciales. Lorsque le travail lié à ces initiatives se poursuit, la CSFO ne rend compte que des jalons atteints depuis l'Énoncé des priorités de 2009.

➢ **Conduire les activités de la CSFO conformément à des principes fondés sur le risque**

- A amélioré la fonctionnalité de la base de données actuelle sur les régimes de retraite de manière à fournir davantage d'informations sur ces régimes et à permettre le dépôt électronique pour certaines demandes et certains documents exigés. Les administrateurs des régimes peuvent désormais présenter leur déclaration d'information annuelle rapidement et en toute sécurité, sous forme électronique.

- A poursuivi ses efforts d'amélioration des données réglementaires sur l'assurance-automobile en tant que membre de l'ASAG. Le mandat de l'ASAG est de recueillir et publier des données statistiques en vue d'établir un marché accessible, solide et ouvert pour l'assurance I.A.R.D.

- A établi un protocole pour le traitement et le paiement des demandes d'indemnités d'accident légales par le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA), et le recouvrement ultérieur des coûts du Fonds auprès de l'industrie de l'assurance-automobile en cas d'insolvabilité de l'assureur. Le protocole permettra d'assurer l'indemnisation des personnes blessées dans des accidents de véhicules automobiles lorsqu'il n'existe pas d'assurance-automobile pour répondre à la déclaration de sinistre.

- A surveillé la mise en oeuvre des Normes internationales d'information financière pour favoriser une transition efficace et sans problème aux nouvelles normes et assurer un système de rapport de données financières transparent, exécutable et compréhensible. La CSFO a lancé un portail en ligne qui contient de l'information à l'attention des secteurs sur l'adoption des Normes internationales d'information financière et continue d'observer l'adoption des Normes par les secteurs réglementés externes.

- A travaillé de concert avec le ministère des Finances et les intervenants de la CSFO à la mise en oeuvre des changements au système d'assurance-automobile actuel à la suite des réformes annoncées du gouvernement de l'Ontario à l'assurance-automobile. La CSFO a établi un comité d'intervenants chargé de prodiguer des conseils et de surveiller les réformes au système d'assurance-automobile relevées dans le cadre de l'examen. Les réformes proposées rationalisent un certain nombre de démarches pour les assureurs et les fournisseurs de soins de santé, créant un système d'assurance-automobile moins complexe tout en protégeant les consommateurs et leur offrant plus de choix de polices qui répondent à leurs besoins et budgets.

- A entamé la mise en œuvre de la divulgation aux points de vente pour les contrats individuels à capital variable (les CICV, également connus sous le nom de fonds distincts), de manière à ce que les consommateurs reçoivent, au moment de l'achat, de l'information facile à comprendre sur les risques et les avantages de ces produits d'investissement.

➢ **Améliorer continuellement la prestation de nos services**

- A perfectionné le système de base de données sur les régimes de retraite afin d'améliorer le suivi des demandes de renseignements et des plaintes relatives aux pensions pour veiller à ce que les bénéficiaires des régimes de retraite reçoivent des réponses opportunes et exactes à ces demandes ou à ces plaintes.

- A examiné le processus de demande et mis en œuvre des mesures du rendement afin d'améliorer les services réglementaires de première ligne pour les régimes de retraite à prestations déterminées.

- A déterminé les possibilités d'amélioration de la participation des intervenants au processus d'élaboration des politiques relatives aux régimes de retraite de la CSFO. La CSFO s'est réunie avec ses cinq comités consultatifs et son nouveau comité consultatif des administrateurs de régimes de retraite. La CSFO s'est engagée à élargir la participation de ses comités consultatifs sur les régimes de retraite de façon ad hoc en vue de faire contribuer les intervenants aux sujets liés à l'élaboration des politiques relatives aux régimes de retraite.

- A travaillé avec les intervenants du secteur de l'assurance-automobile pour accroître l'efficience, l'efficacité et la transparence du processus d'approbation des tarifs déposés. Des mises à jour ont été apportées au système de dépôt en ligne SACRTTC de la CSFO pour le rendre plus convivial et de nouvelles lignes directrices relatives au dépôt et des points de repère ont été affichés sur le site Web de la CSFO. Un bulletin a également été lancé afin de tenir les intervenants au courant des questions et activités liées au dépôt de documents.

- A travaillé de concert avec le ministère des Finances et les intervenants de la CSFO à l'élaboration de règlements concernant l'allégement provisoire de l'insolvabilité des régimes de retraite de l'Ontario et à la modification des règles applicables aux comptes d'épargne de retraite avec immobilisation des fonds. Ces mesures ont renforcé le système des régimes de retraite en aidant les répondants des régimes de retraite à atténuer l'impact de la crise économique et à améliorer la transparence et la sécurité des prestations de retraite pour les participants aux régimes.

- A fourni des observations au ministère des Finances pendant l'élaboration de la loi mettant en application la série de réformes du secteur des régimes de retraite annoncées par le ministre des Finances en 2009. Les réformes font suite aux recommandations de la commission visant à renforcer et moderniser le système des régimes de retraite d'employeurs et à répondre aux besoins des retraités, des participants aux régimes et des répondants.

- A mis en oeuvre toutes les modifications réglementaires qui ont fait suite à la proclamation des modifications à la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*. Ce travail a été exécuté en collaboration avec la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). Les modifications modernisent et rationalisent les règlements applicables aux caisses populaires et *credit unions*, en conférant au secteur davantage de souplesse et en encourageant la compétitivité.

- En conjonction avec le ministère des Finances, a défini les possibilités de rationaliser le régime réglementaire auquel sont actuellement assujetties les coopératives par l'entremise du comité de liaison du secteur des coopératives. Quelques modifications de nature administrative ou visant à assurer la saine gestion du gouvernement apportées à la *Loi sur les sociétés coopératives* ont été intégrées au projet de loi 218, *Loi de 2009 sur le plan fiscal de l'Ontario pour accroître l'emploi et la croissance*. La CSFO et le ministère des Finances poursuivent leur collaboration avec les coopératives de l'Ontario à l'élaboration des modifications à la loi et aux règlements.

➢ **Favoriser une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation**

La CSFO a continué de collaborer avec d'autres autorités de réglementation canadiennes à la coordination de la réglementation de l'industrie des services financiers à l'échelle nationale, par le biais des activités suivantes.

Forum conjoint

- Des recherches ont été effectuées sur les responsabilités des fabricants, intermédiaires et consommateurs de produits de placement afin de s'assurer que des produits convenables sont offerts aux consommateurs et que ces derniers sont en mesure de prendre des décisions éclairées. Un rapport de recherche, assorti de

recommandations sur des consultations auprès des intervenants et les prochaines étapes à suivre, a été préparé aux fins d'examen par le Forum conjoint.

- Un rapport de recherche sur les pratiques actuelles des organismes de réglementation en matière de communication d'informations sur les questions liées à l'application de la loi et les mesures prises a été préparé aux fins de présentation au Forum conjoint.

CCRRA

- A encouragé l'industrie des assurances à élaborer et mettre en oeuvre des pratiques saines, des normes et des lignes directrices en matière de gouvernance au sein de leurs organisations. Le Comité permanent des normes de pratique du CCRRA, présidé par la CSFO, a examiné et commenté les normes et lignes directrices présentées par les organismes de l'industrie.

- A achevé l'élargissement à l'échelle nationale d'un système de rapport des données sur les plaintes fondé sur le système élaboré par l'Autorité des marchés financiers (AMF) et la CSFO, ce qui permettra de soutenir une approche axée sur le risque en matière de réglementation. La CSFO et l'AMF ont lancé un système national de rapport des données sur les plaintes le 1er juillet 2009.

ACOR

- A parachevé un nouveau projet d'accord visant à établir des règles claires pour l'administration et la réglementation des régimes de retraite à lois d'application multiples, qui a été rendu public par l'ACOR le 30 juin 2009. L'ACOR a aussi approuvé et publié la version finale du Guide de notes explicatives qui accompagne le nouveau projet d'accord, le 30 novembre 2009.

- Le Comité pour la prudence en matière d'investissement et de financement de l'ACOR, que préside la CSFO, a publié un document sur les domaines principaux où il faut faire preuve de prudence en ce qui concerne l'investissement de l'actif d'un régime de retraite et le financement des régimes aux fins de consultation auprès des intervenants.

Le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage indépendant composé de neuf à quinze membres. Au 1er mars 2010, il comptait 12 membres, y compris le président et les deux vice-présidents de la Commission. Il a été établi en vertu de l'article 6 de la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario*.

Le Tribunal détient la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confèrent la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario* et d'autres lois. Il a également la compétence exclusive de régler toutes les questions de droit ou de fait soulevées au cours des instances dont il est saisi.

De plus, le Tribunal a compétence pour établir les règles de pratique et de procédure à respecter au cours des instances dont il est saisi et ordonner à une partie de rembourser les dépens engagés par une autre partie ou par le Tribunal au cours de ces instances.

Le Tribunal a établi les priorités suivantes pour le prochain exercice:

- Continuer de veiller à ce que les comités formés pour entendre les questions portées devant le Tribunal disposent de l'expertise nécessaire, notamment par le recrutement d'experts qualifiés et la participation à une formation complémentaire.

- Élargir le dialogue avec des membres de la profession juridique qui ont des rapports avec le Tribunal, principalement par le biais de consultations avec le comité consultatif juridique du Tribunal qui a été récemment reconstitué.

- Définir et mettre à jour les pratiques et procédures du Tribunal qui permettront de simplifier les processus du Tribunal ou qui pourraient nécessiter une révision en fonction des récentes modifications législatives et réglementaires (y compris la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*) ou de la récente jurisprudence applicable aux tribunaux d'arbitrage.

Conclusion

Le présent énoncé décrit en détail les activités et projets proposés de la CSFO pour 2010, tout en rendant compte des principales initiatives de 2009. Par la formulation de ces priorités, nous reconnaissons notre responsabilité et notre engagement pris envers les intervenants de faire preuve de prudence et de rendre compte de l'emploi des ressources qui nous sont confiées.

La CSFO continue de s'appuyer sur de solides partenariats avec les intervenants pour réaliser ses objectifs. Nous nous réjouissons à la perspective de travailler au cours de l'exercice à venir avec nos nombreux partenaires afin d'atteindre nos objectifs et de contribuer à un marché des services financiers sain et concurrentiel en Ontario.

Philip Howell
Directeur général,
Commission des services financiers
de l'Ontario, et
surintendant des services financiers

John Solursh
président,
Commission des services financiers
de l'Ontario, et
président, Tribunal des services financiers

Annexe A - Carte stratégique

VISION	Être une autorité de réglementation moderne et équitable qui travaille avec les intervenants pour soutenir un solide secteur des services financiers.
PRIORITIES	*Conduire* les activités de la CSFO conformément à des principes fondés sur le risque. *Améliorer* continuellement la prestation des services. *Favoriser* une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation.

STRATEGIES	**Examiner et recommander des changements pour mieux contrôler ou atténuer les risques**	**Déterminer les possibilités d'améliorer l'efficience, l'efficacité et la transparence dans la fourniture d'informations et de services aux intervenants**	**Poursuivre la coordination avec d'autres organismes de réglementation canadiens dans l'industrie des services financiers à l'échelle nationale**
INITIATIVES	• Collaborer avec l'ASAG pour confirmer les exigences en matière de données aux fins de la surveillance du marché, de l'analyse des taux et de l'analyse des politiques. • Examiner les dispositions sur les gains pour l'assurance-automobile afin d'assurer que les taux de l'assurance-automobile de l'Ontario sont justes. • Examiner les besoins en matière de formation continue des agents d'assurance-vie et des agents et courtiers en hypothèques. • Promouvoir la conformité de l'industrie à la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et ses règlements afférents. • Moderniser la technologie informatique afin d'intégrer les systèmes de délivrance des permis et d'évaluation des risques. • Moderniser les politiques et procédures de la CSFO relatives aux pratiques de l'industrie afin d'établir une approche harmonisée et uniforme. • Élaborer une approche détaillée de la réglementation axée sur les risques des régimes de retraite. • Travailler, sous la direction de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR), à la préparation de lignes directrices relatives à la « règle de la personne prudente » et son application à l'actif et au passif des régimes de retraite.	• Élargir les directives sur les lésions mineures afin d'offrir un continuum de soins aux personnes blessées dans des accidents de véhicules. • Examiner les déclarations de sinistre fermées pour l'assurance-automobile afin de comprendre les facteurs qui ont contribué aux changements de coûts. • Mettre en œuvre les réformes de l'assurance-automobile annoncées par le gouvernement de l'Ontario. • Recommander des changements à la définition de « déficience invalidante » dans l'Annexe sur les indemnités d'accident légales. • Examiner les formulaires de déclaration de sinistre en cas d'accident dans l'objectif de les simplifier. • Élaborer des normes à l'échelle de l'industrie pour les examens médicaux de tiers et les qualifications des évaluateurs. • Améliorer le processus d'approbation des documents sur les taux. • Améliorer les systèmes automatisés de règlement des litiges et de gestion des cas. • Assurer que les consommateurs comprennent les réformes de l'assurance-automobile du gouvernement. • Publier une demande de propositions pour l'achat de services d'administrateurs pour les régimes de retraite d'employeurs insolvables. • Tenir des séances d'information à l'attention des administrateurs des régimes de retraite pour leur présenter les exigences législatives et les encourager à s'y conformer. • Créer un portail de service en ligne pour déposer des documents et de l'information des administrateurs des régimes et d'autres personnes. • Créer une gestion électronique des dossiers pour faciliter le stockage et la récupération des documents sur les régimes de retraite. • Publier un rapport sur les demandes et plaintes, résumant les demandes reçues par la CSFO et les délais de réponse. • Améliorer la liaison avec les intervenants par le site Web de la CSFO. • Assurer la conformité à la Directive sur les services de la FPO et à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.	Soutenir l'élaboration de solutions de réglementation harmonisées en participant au Forum conjoint, à l'ACOR, au CCRRA, aux CISRO, à l'ASAG, au CARR et au CMBRG, et à des rencontres pour discuter des enjeux nationaux touchant les caisses populaires et coopératives. **Forum conjoint :** • Examiner les responsabilités des fabricants, intermédiaires et consommateurs des produits d'investissement pour assurer une divulgation et une réglementation efficaces. • Élaborer des mécanismes de réglementation concernant les risques et l'application de la loi. **ACOR :** • Élaborer des plans de mise en œuvre d'un nouveau projet d'accord visant à établir des règles claires pour l'administration et la réglementation des régimes de retraite à lois d'application multiples. • Examiner les questions liées à l'application de la règle de la « personne prudente », en tenant compte de l'actif et du passif des régimes de retraite. **CCRRA :** • Analyser, avec les CISRO, la réglementation des organismes généraux de gestion, des organismes de vente en gros et des experts d'assurance. • Examiner les questions et options concernant l'utilisation des modèles d'évaluation du crédit pour la tarification et les autres utilisations que font les assureurs des données provenant des agences d'évaluation du crédit. **CARR:** • Finaliser la mise en œuvre des profils de taux harmonisés pour les dépôts de documents des assureurs auprès des organes de réglementation.